

Situação geral sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas na Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais em 2021

| Serviços | Sugestões | Queixas | Reclamações | Elogios |
|-------------------------------|-----------|-----------|-------------|----------|
| Serviço de pessoal | 1 | 17 | | 4 |
| Ambiente | | | | |
| Instalações complementares | 2 | 7 | | |
| Formalidades | 8 | 15 | | |
| Informação sobre serviços | 1 | 5 | | |
| Garantia de serviços | | | | |
| Serviços electrónicos | 3 | | | |
| Informação sobre o desempenho | | | | |
| Integração de serviços | | | | |
| Outros | | | | |
| Soma | 15 | 44 | 0 | 4 |

| Funções de vigilância | Sugestões | Queixas | Reclamações | Elogios |
|---|------------|-----------|-------------|----------|
| Higiene pública | 1 | | | |
| Ambiente e meteorologia | | | | |
| Finanças públicas | | | | |
| Actividades comerciais e industriais | 112 | 19 | | |
| Política financeira e monetária | | | | |
| Segurança pública | | | | |
| Segurança dos cidadãos | | | | |
| Administração pública | | | | |
| Assuntos jurídicos e notariais | | | | |
| Segurança social, serviços e benefícios | | | | |
| Educação e formação | 18 | 6 | | |
| Saúde | | | | |
| Cultura, arte e turismo | | | | |
| Recreação e desporto | | | | |
| Tráfego e transporte | | | | |
| Comunicação | | | | |
| Infra-estruturas urbanas | | | | |
| Habitação | | | | |
| Obras | | | | |
| Outros | | | | |
| Soma | 131 | 25 | 0 | 0 |

Em 2021, a DSAL recebeu 219 casos, tendo concluído, dentro do prazo, o tratamento de todos os casos e arquivado os respectivos processos. Em resposta às sugestões dos cidadãos, e após a sua análise e estudo de acordo com a situação concreta, a DSAL decidiu implementar medidas de acompanhamento e planos de melhoria que incluíram:

- Exigiu ao pessoal que aumentasse os seus conhecimentos profissionais e melhorasse as suas técnicas de atendimento;
- Tomou a iniciativa de fazer a divulgação da lei, de forma electrónica, através da aquisição do *e-learning* sobre legislação do trabalho, da organização de jogos online sobre a legislação do trabalho e também da distribuição contínua em multimédia (*Wechat*) de infografias com diferentes temas;
- Alterou o envio de mensagens sobre a atribuição de subsídio aos alunos que concluíram a formação subsidiada, passando essas mensagens a serem enviadas por pessoal, após confirmação do resultado do emparelhamento, em vez de serem enviadas automaticamente pelo sistema;
- Afixou slogans de alerta na área do preenchimento de formulários sita no átrio destes Serviços;
- Optimizou as funções do sistema de emparelhamento de emprego online e melhorou os procedimentos do trabalho de emparelhamento;
- Deu acompanhamento ao aumento de linhas telefónicas e à optimização das funções do sistema telefónico, tendo em conta o aumento do número de pedidos de informação por telefone, permitindo, por exemplo, aos cidadãos a introdução do número de telefone, a fim de aliviar os colegas que respondem aos pedidos de informação;
- Elaborou novamente e deu execução às instruções internas de trabalho sobre o atendimento telefónico e a recepção de documentos do pessoal da linha da frente;
- Exigiu ao pessoal que explicasse aos alunos, no início das aulas dos cursos, os requisitos sobre a assiduidade e as faltas justificadas, tendo solicitado também à entidade coorganizadora para, durante o período das aulas, estar atenta à situação da assiduidade dos alunos dos cursos, lembrando-lhes amigavelmente, no momento oportuno;

Através de diferentes mecanismos de controlo, a DSAL vai continuar a tentar saber quais as necessidades dos cidadãos, para rever e optimizar as formalidades dos diversos serviços, melhorando de forma activa os procedimentos de trabalho, a fim de prestar um serviço mais conveniente e de melhor qualidade aos cidadãos.